Приложение №2 к договору

**ПРАВИЛА ИСПОЛНЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ**

Настоящие правила, является неотъемлемой частью договора на оказание автотранспортных (трансферных) услуг, заключенного между Заказчиком и Исполнителем.

1. **Регламент общения водителя с пассажирами**
   1. **Оповещение пассажиров о прибытии автомобиля** осуществляется водителем исключительно после остановки автомобиля в указанном в заказе пассажиром месте. Оповещать пассажиров заранее категорически запрещается.
   2. **Первый телефон разговор с пассажиром** водитель обязан начинать исключительно с фразы: «Здравствуйте, «ИМЯ»! Вам звонит водитель компании НовоТрансфер, я ожидаю Вас возле «указанного места в заказе», Вы можете выходить». После этого сообщить пассажиру марку автомобиля, цвет кузова, гос. № и свое территориальное местоположение, при пожелании клиента переставить автомобиль в удобное для него место. При первом звонке пассажиру, водитель обязан быть максимально краток и вежлив.
   3. **Встреча пассажиров.** При выходе пассажиров, водитель обязан выйти из автомобиля и поприветствовать пассажиров. При необходимости помочь погрузить багаж в автомобиль и комфортно расположиться пассажирам в салоне автомобиля, уделяя особое внимание престарелым пассажирам, пассажирам с ограниченными физическими возможностями, беременным женщинам и пассажирам с детьми.
   4. **Начало поездки.** Перед началом поездки, водитель обязан напомнить пассажирам о безопасности дорожного движения и вежливо попросить пристегнуть ремни безопасности. Далее тактично поинтересоваться конечным адресом и маршрутом следования, в избегании ошибки в передаче информации, предложить музыку на выбор и начать поездку.
   5. **Поездка.** Во время поездки водителю категорически запрещается самостоятельно заводить разговоры с клиентом на любые темы не связанные с данной поездкой, делать предложения личного характера, просить что либо, вступать в споры. Вести диалог разрешается исключительно с подачи клиента и только на полит корректные темы, избегая спорных ситуаций способных привести к конфликту. Водитель обязан неукоснительно следовать пожеланиям клиентов об остановках или смене маршрута. Категорически запрещается напоминать клиенту о времени. При пожелании пассажиров изменить или дополнить маршрут следования, водитель обязан оповестить менеджера контроля качества компании Новотрансфер.
   6. **Все возникшие спорные ситуации** водитель обязан решать исключительно через уполномоченных лиц «Исполнителя». В случае не возможности оперативного вмешательства уполномоченных лиц «Исполнителя», водитель обязан незамедлительно связаться с уполномоченными лицами «Заказчика» по тел: **8 800 555 04 12** для скорейшего урегулирования сложившейся ситуации.
   7. **Завершение поездки.** По завершению поездки водитель обязан поинтересоваться о месте, в котором пассажирам было бы удобно выйти из автомобиля. После водитель обязан помочь пассажирам покинуть автомобиль, пользуясь правилами этикета и выгрузить багаж. Водителю категорически запрещается обмениваться с клиентами личными вещами и личной информацией, даже при настойчивой просьбе клиента.
2. **Порядок размещения заказа**
   1. Для оформления Заказа Заказчик направляет Исполнителю на адрес электронной почты следующие сведения: маршрут трансфера (от, до), дата, время и место подачи автомобиля, ФИО и телефон пассажира, необходимая марка и класс автомобиля без опознавательных знаков такси; необходимость встречи пассажира с табличкой (да/нет).
   2. Заказчик направляет Заказы на оказание трансферных услуг, а также письма об отмене заказа (аннуляции), не позднее, чем за 3 (три) часа, для автомобилей представительского и бизнес класса не позднее чем за 8 (восемь) часов, автобусы, микроавтобусы не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа.
3. **Порядок исполнения заказа.**
   1. Во время исполнения заказа «Исполнитель» вправе самостоятельно выбирать маршрут следования до конечного адреса, указанного в заявке «Заказчиком», исходя из дорожно-транспортной обстановки в момент движения, за исключением тех случаев, когда «Заказчик» при оформлении заявки самостоятельно указывает желаемый маршрут следования, являющийся кратчайшим по расстоянию или во время движения, по обоюдному согласию с водителем, представляющего интересы «Исполнителя».
   2. Во время исполнения заказа «Пассажир» вправе добавить или изменить маршрут следования, по обоюдному согласию с водителем, представляющим интересы «Исполнителя». За дополнительный или увеличенный маршрут следования, взимается дополнительная плата, согласно Тарифу.
   3. При невозможности оповещения пассажира о подаче автомобиля, «Исполнитель» обязан дожидаться пассажира по указанному адресу не менее 10 (десяти) минут от указанного времени подачи автомобиля, в случае поездки в аэропорт или на вокзал и 30 (тридцати) минут от указанного времени подачи автомобиля, в случае поездки из аэропорта или с вокзала.
   4. При неявке пассажира в течение 10 минут от указанного времени подачи автомобиля, в случае поездки в аэропорт или на вокзал и 30 минут от указанного времени подачи автомобиля, в случае поездки из аэропорта или с вокзала «Исполнитель» оставляет за собой право прекратить исполнение данного заказа. Услуга считается выполненной при условии, что заказ является безналичным и полностью оплачен пассажирами во время заказа.
4. **Порядок завершения заказа.**
   1. «Исполнитель» обязуется по окончании поездки оповестить «Заказчика» о завершении заказа. Выставив статус «Поездка завершена» в личном кабинете, в случае отсутствия у пассажиров каких либо нареканий по качеству их обслуживания, опозданий и каких либо задержек во время подачи автомобиля и отсутствия спорных, конфликтных и иных ситуаций, способных произвести отрицательное впечатление о «Заказчике». В остальных случаях «Исполнитель» обязан оповестить «Заказчика» о завершении заказа, выставив статус «Поездка завершена с Изменениями». В поле «Дополнительная информация по заказу» разъяснить «Заказчику» суть произошедшего.
5. **Порядок редактирования заказа.**
   1. Любые изменения и дополнения к принятому к исполнению заказу, на подачу транспорта для перевозки пассажиров и их багажа, а так же на оказание иных транспортных услуг, производится путем своевременного внесения изменений в заказ и оповещения «Исполнителя» о внесенных изменениях путем отправки письма, содержащего уникальную ссылку с полной и достоверной информацией о заказе и пассажирах, на электронный адрес «Исполнителя». Ссылка является прямым доступом в личный кабинет «Исполнителя».
   2. Минимальное время, за которое «Заказчик» может внести какие либо изменения или дополнения в заказ, а «Исполнитель» принять заявку и гарантированно выполнить свои обязательства, определяется пунктом 1.2. и может быть изменено в меньшую сторону, по просьбе «Заказчика».
6. **Исполнитель обязуется:**
   1. «Исполнитель» несет полную личную ответственность за вред жизни и здоровью пассажиров «Заказчика», сохранность имущества пассажира, багажа в течение всего периода выполнения заказа.
   2. «Исполнитель» обязуется осуществлять своевременную подачу автомобиля, соответствующего класса, указанного в заказе.
   3. «Исполнитель» обязуется осуществлять подачу автомобиля в технически исправном состоянии, без внешних и внутренних повреждений кузова, салона, двигателя и ходовой части автомобиля.
   4. «Исполнитель» обязуется осуществлять подачу автомобиля свободного от личных и иных вещей компании или водителя, для комфортного расположения пассажиров и их багажа внутри багажного отделения предоставленного автомобиля, за исключением детского кресла и предметов, предусмотренных правилами дорожного движения РФ.
   5. «Исполнитель» обязуется подавать чистые автомобили.
   6. Кузов автомобиля считается чистым, вплоть до незначительных загрязнений, связанных с погодными условиями, за исключением дверных ручек, бокового и переднего стекла и государственного номера автомобиля, которые на момент посадки пассажиров должны быть чистыми и читаемыми.
   7. Салон автомобиля считается чистым, при соблюдении следующих условий: сидения автомобиля не загрязнены пылью, грязью и пятнами; пластик в салоне не загрязнен пятнами, пылью и грязью; в салоне автомобиля отсутствуют личные вещи водителя, а так же вещи способные противоречить комфортному расположению пассажиров в салоне автомобиля.
   8. «Исполнитель» обязуется допускать к выполнению заказа водителей исключительно одетых в классическом или приближенном к классическому стилю одежды. Исключая неформальный, спортивный, полевой и военный стили одежды.
   9. «Исполнитель» освобождается от исполнения обязательств, предусмотренных пунктом 5.6. в случае ухудшенных погодных условий, сопровождающихся обильными дождями, снегопадами или ураганами.
   10. «Исполнитель» обязуется обеспечить спокойное и комфортное времяпровождение пассажиров в салоне автомобиля на протяжении всей поездки, обусловленное комфортным размещением пассажиров в салоне автомобиля.
   11. Спокойное и комфортное времяпровождение пассажиров в салоне автомобиля на протяжении всей поездки исключает: агрессивный стиль вождения автомобиля; скоростной режим строго соответствующий требованиям правил дорожного движения на протяжении всего маршрута, за исключением ситуаций предусмотренных правилами дорожного движения РФ; агрессивное, грубое, хамское, безразличное или принижающее чувства и достоинство поведение водителя в отношении пассажиров и их багажа.
   12. «Исполнитель» обязуется обеспечить высокий уровень обслуживания пассажиров, предусматривающий помощь в переносе багажа при встрече пассажиров в аэропорту или на вокзале, помощь в погрузке и выгрузке багажа, лояльном отношении к поведению пассажиров, не достигших совершеннолетнего возраста, за исключением ситуаций связанных с правилами дорожного движения РФ.
   13. «Исполнитель» обязуется предоставить пассажиру по первому требованию номера телефонов горячей линии «Заказчика»: для решения спорных вопросов между пассажирами и водителем, в том числе финансовых. При этом «Исполнитель» гарантирует невмешательство в процесс урегулирования спорной ситуации, без согласования с «Заказчиком».
   14. «Исполнитель» обязуется оповещать пассажиров о подаче автомобиля не позднее и не ранее времени подачи автомобиля, указанного в заказе, за исключением ситуаций, когда мобильный телефон клиента не отвечает или находится в не зоны доступа. При этом «Исполнитель» гарантирует передачу информации пассажиру, необходимую для быстрого нахождения пассажиром места стоянки автомобиля: марку, модель, цвет, государственный номер автомобиля и ориентир на который необходимо следовать.
   15. «Исполнитель» обязуется производить оповещение пассажиров о подаче автомобиля исключительно от лица «Исполнителя».
7. **Культура общения с пассажирами. Ведение телефонных переговоров.**
   1. «Исполнитель» обязуется вести телефонные переговоры с пассажирами «Заказчика» в соответствии с условиями Договора.
   2. «Исполнитель» обязуется вести телефонные переговоры с пассажирами «Заказчика» исключительно от имени «Исполнителя».
   3. «Исполнитель» обязуется при каждом звонке максимально доброжелательно и энергично приветствовать пассажира «Заказчика» от имени «Исполнителя», используя единственную формулировку: «Имя заказчика + здравствуйте! Вас беспокоят из компании НовоТрансфер».
   4. «Исполнитель» обязуется при каждом звонке пассажирам «Заказчика» строить диалог, исключая негативный, безразличный или грубый тон; оскорбительные и настойчивые формулировки; запугивание и принуждение к чему либо, а также угрозы в адрес пассажиров, их родных, близких и членов их семей.
   5. «Исполнитель» обязуется при последнем звонке пассажирам «Заказчика» поблагодарить пассажира от имени «Исполнителя» о выборе «Исполнителя» при получении транспортных услуг, используя единственную формулировку: «Благодарим вас за то, что выбрали НовоТрансфер!».
8. **Регламент поведения и обязанности сторон при конфликтных ситуациях с пассажирами.**
   1. «Исполнитель» оставляет за собой право, по согласованию с «Заказчиком», допускать сотрудников, занимающих руководящие посты к урегулированию спорных или конфликтных ситуаций с пассажирами.
   2. «Исполнитель» гарантирует максимально лояльное и непредвзятое отношение со своей стороны в отношении пассажиров «Заказчика».
   3. «Заказчик» обязуется по первому требованию «Исполнителя» принять участие в урегулировании конфликтных ситуации между «Исполнителем» в целях скорейшего урегулирования конфликтных ситуаций.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |